

- Demonstrada, nos autos, a ocorrência de falha na prestação de serviços de fornecimento de alimentação especial para menor de tenra idade, durante dois voos internacionais com duração de nove horas cada, revela-se nítida a ofensa moral suportada pelos viajantes que tiveram violados direitos fundamentais da personalidade.

- O Estatuto da Criança e do Adolescente, em seu art. 3º, assegura aos tutelados pelo diploma legal todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, de modo que, comprovada a prática de ilícito ensejador de dano moral puro, revela-se cabível reparação pecuniária a título de danos morais à criança, ainda que de tenra idade.

- O arbitramento do valor dos danos morais deve assegurar indenização suficiente e adequada para compensação das ofensas suportadas pelas vítimas e para desestimular a prática reiterada da conduta lesiva pelo ofensor.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0024.09.759546-6/001 - Comarca de Belo Horizonte - Apelantes: 1ª) W.F.M. e outros, 2ª) Copa Compañía Panameña de Aviación S.A. - Apelados: Copa Compañía Panameña de Aviación S.A., W.F.M. e outros - Relator: DES. JOÃO CANCIO

Acórdão

Vistos etc., acorda, em Turma, a 18ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, sob a Presidência do Desembargador Guilherme Luciano Baeta Nunes, incorporando neste o relatório de fls., na conformidade da ata dos julgamentos e das notas taquigráficas, à unanimidade de votos, EM DAR PROVIMENTO PARCIAL À 1ª APELAÇÃO E NEGAR PROVIMENTO À 2ª.

Belo Horizonte, 8 de novembro de 2011. - João Cancio - Relator.

Notas taquigráficas

DES. JOÃO CANCIO - Trata-se de apelação cível interposta em face da r. sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 27ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, que, nos autos da ação de indenização por danos morais ajuizada por W.F.M., A.P.R. e L.R.M. (menor incapaz, representada por sua genitora) contra Copa Airlines, julgou parcialmente procedente o pedido inicial, condenando a ré ao pagamento de R\$8.000,00 ao primeiro e à segunda autora (R\$4.000,00 para cada).

Inconformadas, recorrem ambas as partes.

Nas razões de f. 106/111, os autores pedem a reforma parcial do *decisum* no tocante à improcedência do pleito indenizatório em relação à 3ª autora, bem como quanto ao montante fixado.

Afirmam que o critério adotado pelo Julgador primevo, para negar a reparação moral à filha do casal, não se coaduna com a legislação que assegura às

Indenização - Danos morais - Má prestação de serviços em voo internacional - Menor de tenra idade - Privação de alimentação especial - Lesão à honra - Ofensa configurada - *Quantum* - Mensuração

Ementa: Apelação cível. Indenização. Danos morais. Má prestação de serviços em voo internacional. Menor de tenra idade. Privação de alimentação especial. Lesão à honra. Ofensa configurada. *Quantum*. Mensuração.

- Ao dever de indenizar, impõe-se configuração de ato ilícito, nexos causal e dano, nos termos dos arts. 927, 186 e 187 do CC/02.

crianças e aos adolescentes o direito da personalidade, sendo certo que, embora a 3ª ré seja menor de tenra idade, possui capacidade plena para buscar proteção contra ofensas a sua dignidade.

Discorrem que a situação vivida pela menor, que se viu privada de alimentação especial em voo internacional, previamente requerida por seus pais, viola a dignidade da pessoa humana e caracteriza ofensa passível de ser indenizada.

Por fim, pedem a majoração do *quantum* indenizatório, ao argumento de que o tratamento dispensado aos autores, pelos empregados da ré, durante os vôos, não se limita a meros aborrecimentos, pois foram atingidos em sua honra com o descaso e ofensas praticadas.

Por sua vez, insurge-se a ré às f. 113/123, sustentando que a ausência de fornecimento de alimentação especial à 3ª autora não é capaz de gerar dano moral indenizável aos seus genitores, na medida em que o serviço deveria ter sido solicitado 24 horas antes do horário do voo, conforme divulgação contida no *site* da empresa, o que não foi efetuado pelos autores.

Alega que a 2ª autora apenas telefonou para a companhia aérea para ter ciência do serviço, deixando, contudo, de fazer qualquer requerimento para sua execução.

Com tais fundamentos, busca afastar a responsabilidade de indenizar, pois ausente erro ou má prestação de serviços.

Eventualmente, pede a redução da quantia arbitrada, afirmando que a cifra de R\$8.000,00 não representa compensação razoável ao dano que teria sido causado.

Contrarrazões apresentadas às f. 126/128 pela parte autoral e às f. 129/136 pela ré.

A d. Procuradoria-Geral de Justiça ofertou parecer às f. 147/152, pelo conhecimento dos recursos e provimento parcial do primeiro apelo.

É o relatório.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço das apelações.

A pretensão autoral apoia-se em ilícitos que teriam sido praticados pela ré, em viagem realizada ao exterior pelos autores.

Alegam que tiveram os voos alterados, sendo que, inicialmente, seriam diretos de Belo Horizonte para Punta Cana e, 15 dias antes da data da viagem, foram informados de que seria necessária escala na cidade de São Paulo.

Discorrem que, para embarque no voo marcado para as 4h40min da manhã, foram retirados do hotel à 1h.

Por fim, ressaltam que a companhia aérea deixou de fornecer alimentação especial à 3ª autora (criança menor de 2 anos na época do ocorrido) durante o voo, mesmo tendo havido prévio requerimento para tanto, e

que os empregados da ré lhes dispensaram tratamento grosseiro e “sarcástico” (f. 05).

Nesse cenário, aduzem ter sofrido abalo em sua honra e dignidade.

Esses os argumentos inaugurais da lide.

A sentença julgou o pedido parcialmente procedente, condenando a ré ao pagamento de indenização, no importe de R\$8.000,00, aos dois primeiros autores.

Irresignadas, recorrem ambas as partes.

Inverto a ordem de julgamento dos recursos, ante a prejudicialidade da matéria tratada no recurso autoral, caso haja provimento do recurso da parte ré.

I - Da 2ª apelação (ré).

Pretende a ré/apelante a reforma da sentença de f. 102/105, para que seja julgado improcedente o pedido de indenização por danos morais deferido ao 1º autor e a 2ª autora, no importe de R\$8.000,00, ao argumento de que a ausência de fornecimento de alimentação especial para a 3ª autora (menor em tenra idade), em voo operado pela ré de São Paulo à República Dominicana, não decorreu de falha nos serviços da empresa, mas por inexistência de requerimento prévio que deveria ter sido feito pelos pais da criança.

a) Do dever de indenizar.

Como cediço, é pilar do dever de reparação a ocorrência dos requisitos exigidos à responsabilidade civil, nos termos em que estatuídos nos arts. 927, 186 e 187 do CC. A saber:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts.186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

[...]

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Da *lege lata*, extrai-se, portanto, que ao dever de indenizar se impõe a ocorrência de ato ilícito, nexos causal e dano.

No apelo não se discute a existência do dano e do nexos de causalidade, limitando-se a apelante a argumentar sobre inexistência de falha no serviço prestado.

É dizer: sem negar a ausência de fornecimento de alimentação especial à 3ª autora e os transtornos daí advindos (fatos, então, incontroversos - art.302 CPC), a ré tenta afastar sua responsabilidade pelo ocorrido, ao argumento de que não teria sido realizado, pelos genitores da criança, requerimento para esse tipo de serviço, no prazo estipulado pela companhia aérea (24 horas antes do voo).

Compulsando os autos, verifica-se que os autores afirmam ter feito dito requerimento uma semana antes da viagem, em ligação telefônica para a companhia aérea,

que teria sido gravada, juntando como prova do contato telefônico o documento de f. 83-verso.

Lado outro, a ré contesta a alegação dos autores, afirmando que a ligação feita foi tão-somente para obtenção de informações sobre o serviço de alimentação especial, pois, conforme esclarece o *site* da empresa, o requerimento deve ser realizado 24 horas antes do voo.

Como cediço, no processo civil a distribuição do ônus da prova se dá de acordo com o interesse da parte no reconhecimento do fato no qual embasada sua pretensão.

Ao réu compete a produção da prova que, de algum modo, atue ou tenha atuado sobre fatos ligados ao direito arguido pelo autor, de modo a impedir sua formação, ou a modificar ou extingui-la, *ex vi* do art. 333, II, do CPC, *verbis*:

Art. 333. O ônus da prova incumbe:

[...]

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

No caso presente, sem olvidar a análise sob a égide da legislação consumerista, uma vez confirmada, pelo réu, a ligação feita pela autora, a ele incumbia comprovar que esta se realizou apenas para obtenção de informações, e não para o requerimento do serviço especial, haja vista que, ao contrário do alegado, o *site* da companhia informa que o requerimento deve ser feito “[...] através de nossa Central de Atendimento pelo menos 24 horas antes do embarque [...]” (f. 59).

Contudo, nada trouxe a ré para demonstrar o alegado fato extintivo do direito dos autores, sendo certo, ainda, que dispensada a realização de prova oral, como se vê do termo de audiência de f. 89.

Nessa toada, verifica-se que a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar que a ausência de fornecimento de alimentação especial à 3ª autora não decorreu de falha nos serviços da empresa, razão pela qual deve ser responsabilizada pelos danos que o ato causou aos autores, mediante reparação pecuniária correspondente.

b) Do *quantum* indenizatório.

Reconhecido o dever de indenizar da ré, resta o exame do *quantum* indenizatório fixado na r. sentença objurgada.

Diante da inexistência de parâmetros estabelecidos por lei para a quantificação do dano moral, doutrina e jurisprudência vêm-se manifestando no sentido de que a indenização deve ser fixada em valor suficiente a compensar o ofendido pelo prejuízo experimentado, sem gerar enriquecimento indevido, desestimulando, por outro lado, a reiteração da conduta pelo ofensor, o que exige do Magistrado a observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

A respeito, a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

Uma das objeções que se fazia à reparabilidade do dano moral era a dificuldade para se apurar o valor desse dano, ou seja, para quantificá-lo. [...] Cabe ao juiz, de acordo com o seu prudente arbítrio, atentando para a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, estimar uma quantia a título de reparação pelo dano moral.

[...]

Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável, é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes (*Programa de responsabilidade civil*. 8. ed. Editora Atlas, 2009, p. 91/93).

In casu, o Juízo primevo fixou o valor da indenização em R\$8.000,00 para os dois primeiros autores (R\$4.000,00 para cada um), montante que considero proporcional à ofensa suportada pelos mesmos e condizente com a satisfatória repressão à conduta praticada pela requerida, devendo, por tais razões, ser mantido.

II - Do primeiro apelo (autores).

No apelo, os apelantes rebatem tão somente a improcedência dos danos morais em relação à 3ª autora, pelo fato de esta ter sido privada de alimentação especial na viagem e ter vivenciado o transtorno ocorrido no voo para solução do problema, bem como o valor fixado pelo d. Juízo sentenciante (R\$8.000,00) como reparação ao abalo moral sofrido pelos dois primeiros autores, pugnano por sua majoração.

Com efeito, em observância à máxima do *tantum devolutum quantum apelatum*, passo ao enfrentamento da questão nos limites delineados no recurso.

Ultrapassada a discussão sobre a responsabilidade da ré, conforme exposto alhures, cumpre-nos verificar a existência (ou não) de dano causado à 3ª autora e, se existente, sua extensão para arbitramento de cifra ressarcitória.

Especialmente quanto à reparação por danos morais, impõe-se cuidado na análise de sua configuração, pois que a meros aborrecimentos e insatisfações cotidianos, por se tratar de fatos corriqueiros e atinentes à vida em sociedade, não se deve atribuir indenização.

Diz a doutrina:

Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão que só se deve reputar como dano moral ‘a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio

em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Carlos Roberto Gonçalves. *Responsabilidade civil*. 8. ed. São Paulo: Editora Saraiva).

Na lição de Yussef Said Cahali, o dano moral pode ser conceituado como

a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precioso na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos, classificando-se, desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação, etc.) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.), dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante, etc.) e dano moral puro (dor, tristeza, etc.). (*Dano moral*. 2. ed. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1998.)

Do conjunto probatório, resta inequívoco que a 3ª autora, criança com menos de 2 anos de idade à época do ocorrido, não recebeu tratamento adequado quanto à sua necessidade de alimentação especial, durante dois voos internacionais operados pela ré (de 9 horas cada), e teve que ser alimentada por seus pais, a despeito de estes terem solicitado o serviço à companhia aérea.

Nesse cenário, compartilho do entendimento sentencial de que não se olvida o transtorno, a angústia e a agressão à dignidade e à honra dos genitores da criança, que tiveram desrespeitados seus direitos como consumidores e experimentaram situação de total impotência para solução de problema causado pelo prestador de serviço em relação à filha do casal.

Contudo, no que concerne aos fatos de a infante não possuir idade suficiente à compreensão dos acontecimentos ocorridos e ter sido alimentada por refeições cedidas por seus pais, entendo, *data venia*, que tais circunstâncias não afastam a possibilidade de lesão moral.

Isso porque, ainda que socorrida por seus pais para as refeições, teve sua integridade física violada pela empresa-ré, que foi negligente nos serviços a ela dispensados, ficando sujeita à alimentação inadequada e tratamento não condizente com a seriedade da situação.

Na órbita específica da proteção aos direitos da criança e do adolescente, a Lei 8.069/90 (ECA) é inconcussa ao assegurar-lhes, em seu art. 3º, todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, *verbis*:

Art. 3º A criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhes, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento físico, mental,

moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade.

O caso presente retrata incidência do dano moral puro, o que significa dizer que ele se esgota na lesão à personalidade. A prova do referido dano cinge-se à existência do próprio ilícito, pois o dano moral puro atinge, fundamentalmente, bens incorpóreos, a exemplo da imagem, da honra, da privacidade, da autoestima, tornando extremamente difícil a prova da efetiva da lesão.

Corroborando o entendimento ora exposto o ilustre parecer ministerial, exarado às f. 147/152, da lavra do d. Procurador de Justiça Dr. Geraldo de Faria Martins da Costa, que enfatiza:

No que diz respeito à criança não ter recebido sequer um ínfimo valor a títulos de danos morais, neste ponto a r. sentença merece reforma. Ora, quem realmente sofreu o dano foi a criança, vez que ficou mais de nove horas sem receber alimentação devida, tanto na ida quanto na volta da viagem. A afirmativa da empresa de que não teria ocorrido o requerimento prévio por parte dos autores cai por terra ao se analisar os documentos de f. 8-83-v. Além disso, de acordo com o art. 3º do Estatuto da Criança e do Adolescente, a criança possui todos os direitos fundamentais à pessoa humana.

Assim, *concessa venia*, entendo que procede a insurgência recursal dos apelantes no tocante à reforma da sentença quanto à indenização por danos morais à 3ª autora.

O valor da indenização deve ser fixado no mesmo patamar daquele arbitrado aos coautores (R\$4.000,00), visto que a extensão dos danos se assemelha.

Conclusão.

Mercê de tais considerações, dou parcial provimento ao primeiro apelo, para reformar, em parte, a sentença de f. 102/105 e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais à 3ª autora, no importe de R\$4.000,00, acrescidos de juros e correção monetária, nos mesmos parâmetros fixados na decisão recorrida. Nego provimento ao segundo apelo.

Considerando a sucumbência recíproca, condeno ambas as partes ao pagamento proporcional das custas e honorários advocatícios, estes já fixados na sentença em 20% sobre o valor da condenação, devendo os autores arcar com 25% e a ré com 75%, admitida a compensação nos termos da Súmula 306 do STJ.

Votaram de acordo com o Relator os DESEMBARGADORES GUILHERME LUCIANO BAETA NUNES e ARNALDO MACIEL.

Súmula - DERAM PROVIMENTO PARCIAL À 1ª APELAÇÃO E NEGARAM PROVIMENTO À 2ª.

...